

## POSTUP PRI PODÁVANÍ A VYBAVOVANÍ SŤAŽNOSTÍ KLIENTOV

K dosiahnutiu plnej spokojnosti klientov vydáva Erste Asset Management GmbH, so sídlom Am Belvedere 1, 1100 Viedeň, Rakúsko, zapísaná v Obchodnom registri Obchodného súdu Viedeň pod registračným číslom 102018 b, podnikajúca v Slovenskej republike prostredníctvom organizačnej zložky Erste Asset Management GmbH, pobočka Slovenská republika, so sídlom Tomášikova 48, 832 65 Bratislava, IČO: 51 410 818, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Po, vložka č.: 4550/B (ďalej len EAM SK) tento postup pri podávaní sťažností v zmysle zákona č. 203/2011 Z. z. o kolektívnom investovaní (ďalej „ZKI“), zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej „ZCP“) a Metodického usmernenia NBS č. 2/2014 k vybavovaniu sťažností pre obchodníkov s cennými papiermi a správcovské spoločnosti podľa požiadaviek Európskeho orgánu dohľadu.

### Definícia sťažnosti

**Sťažnosť** je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby, v ktorom:

- sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou EAM SK;
- poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti EAM SK;
- si osoba uplatňuje voči EAM SK zodpovednosť za služby, ktoré boli podľa jej názoru poskytnuté nesprávne a v rozpore s tým, k čomu sa spoločnosť EAM SK v zmluve zaviazala.

Sťažnosťou nie je podanie, ktoré má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha.

### Spôsob podávania sťažností

Sťažovateľ môže doručiť do EAM SK sťažnosť:

- e-mailom na adresu [amslsp@slsp.sk](mailto:amslsp@slsp.sk);
- písomne na adresu sídla spoločnosti: Erste Asset Management GmbH, pobočka Slovenská republika, Tomášikova 48, 832 37 Bratislava;
- osobne u pracovníka predajného miesta EAM SK (akékoľvek predajné miesto Slovenskej sporiteľne, a.s.).

### Náležitosti sťažnosti

Sťažovateľ v sťažnosti uvedie všetky potrebné náležitosti, najmä:

- svoje meno, priezvisko a kontaktné údaje;
- ak je sťažovateľ zastúpený inou osobou, aj meno, priezvisko a kontaktné údaje osoby, ktorá koná za sťažovateľa a doklad preukazujúci jej oprávnenie konať za sťažovateľa;
- predmet sťažnosti (opis skutočností, ktorých sa sťažnosť týka);
- práva, ktorých sa sťažovateľ voči EAM SK domáha.

Skutočnosti, ktoré sťažovateľ v sťažnosti namieta, uvedie dostatočne určito, zrozumiteľne a presne, pričom svoje tvrdenia vierohodným spôsobom preukáže, najmä predložením právne relevantných dokladov.

Pokiaľ bude sťažnosť neúplná alebo bude mať nedostatky, EAM SK vyzve sťažovateľa na doplnenie alebo odstránenie nedostatkov. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť odo dňa, keď spĺňa sťažnosť všetky náležitosti a je dostatočne určitá, zrozumiteľná a presná.

### **Vybavovanie sťažností**

EAM SK prešetrí a vybaví sťažnosť čo najskôr, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa, keď jej bola kompletná sťažnosť doručená. V zložitých prípadoch možno sťažnosť vybaviť najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa uplatnenia sťažnosti. V prípade, že sťažnosť nie je možné vybaviť v lehote do 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia z dôvodu mimoriadnej situácie, EAM SK bezodkladne písomne informuje sťažovateľa o tejto skutočnosti, pričom sťažovateľovi oznámi dôvody omeškania a pravdepodobný čas potrebný na ukončenie vybavovania sťažnosti.

EAM SK môže požiadať sťažovateľa o poskytnutie súčinnosti potrebnej na objasnenie sťažnosti. Ak sťažovateľ neposkytne súčinnosť, EAM SK rozhodne na základe dostupných podkladov.

Ak EAM SK nie je vecne príslušný riešiť predmet sťažnosti a na jeho vybavenie je príslušná Slovenská sporiteľňa, a.s., (najmä sťažnosti týkajúce sa samostatnej evidencie podielových listov alebo poskytovania investičných služieb a produktov), EAM SK jej sťažnosť postúpi na vybavenie, o čom bude sťažovateľa osobitne informovať.

O výsledku vyriešenia sťažnosti informuje EAM SK sťažovateľa spôsobom, akým bola sťažnosť od sťažovateľa prijatá (email, pošta), alebo spôsobom, aký si si sťažovateľ pri podávaní sťažnosti zvolí.

Sťažovateľ bude písomne informovaný aj o tom, že v prípade, ak zaslaná odpoveď EAM SK neuspokojila požiadavky sťažovateľa, je oprávnený obrátiť sa na príslušný orgán riešenia sporov podľa Metodického usmernenia NBS č. 2/2014 k vybavovaniu sťažností pre obchodníkov s cennými papiermi a správcovské spoločnosti podľa požiadaviek Európskeho orgánu dohľadu